

BKK Dachverband e.V.
Mauerstraße 85
10117 Berlin
www.bkk-dachverband.de

Andrea Röder
Referentin Kommunikation
Tel.: (030) 2700406-302
E-Mail: andrea.roeder@bkk-dv.de

Berlin, 20. Mai 2022

Förderung digitaler Gesundheitskompetenz: Krankenkassen als Lotsen in der Informationsflut

In Zeiten des digitalen Wandels entwickelt sich auch der Markt an digitalen Gesundheitsinformationen und -angeboten rasant weiter und eröffnet neue Potenziale. Doch neue Angebote fordern auch neue Kompetenzen von Versicherten. Krankenkassen müssen dies zukünftig stärker berücksichtigen und ihre Versicherten durch den stetig wachsenden Informationsdschungel führen. Dies geht aus einer repräsentativen Studie des BKK Dachverbandes hervor, der 3.000 Bürgerinnen und Bürger von Juli 2021 bis Januar 2022 zum Umgang mit digitalen Gesundheitsanwendungen befragt hat.

„Vom Gesetzgeber wurden wir Ende 2019 verpflichtet, unseren Versicherten Angebote zu unterbreiten, die die digitale Gesundheitskompetenz fördern. Der Bedarf ist gering: Für Kompetenzschulungen gibt es keine Nachfrage. Von den Versicherten sind Angebote gewollt, die auf konkrete, individuelle Indikationen und Krankheiten eingehen“, erklärt Franz Knieps, Vorstand des BKK Dachverbandes. „Krankenkassen sollten sich zur Aufgabe machen, auf existente Angebote hinzuweisen. Hier können sie als Lotsen eine wichtige Brückenfunktion in der Navigation durch die digitale Informationsflut übernehmen.“

Versicherte wünschen sich eine direkte, diagnose- und anlassbezogene Ansprache der Kassen

Aus der Umfrage geht hervor, dass es den Versicherten primär um die Lösung gesundheitlicher Probleme geht. Hier schneiden die Krankenkassen sehr gut ab. 57 Prozent der Befragten sprechen den gesetzlichen Kassen ein sehr hohes Vertrauen aus, gefolgt von Inhalten staatlichen Organisationen, Wikipedia sowie freiverfügbare Gesundheitswebseiten. Nur 12 Prozent zeigen sich eher skeptisch. Was die Seriosität und den Informationsgehalt der Krankenkassen betrifft, schätzen diese Angebote 65 Prozent der Befragten als weitaus hilfreicher als andere Digitalkanäle, nur Selbsthilfegruppen schneiden mit 67 Prozent besser ab.

Zu viel ist zu wenig: Überversorgung an digitalen Informationen ist auch eine Unterversorgung

Versicherte fühlen sich oft mit einem Überangebot an digitalen Informationen allein gelassen. 63 Prozent der Befragten begeben sich dabei im Internet auf die Suche. Mehr als Hälfte (53 Prozent) landet bei der Online-Suche gewohnheitsmäßig bei Google. 50 Prozent der Befragten informieren sich direkt bei ihrer Ärztin oder ihrem Arzt, danach folgen Familie und Freunde mit 28 Prozent. Nur 20 Prozent der Befragten suchen Gesundheitsinformationen bei ihrer Krankenkasse.

„Eine Erkenntnis aus der Umfrage ist, dass die Krankenkassen auf bestehende Quellen aufmerksam machen sollen und damit gezielt auf Versicherte zugehen. Entscheidend ist dabei die Benutzerfreundlichkeit. Neben all diesen digitalen Angeboten dürfen die Kassen ihre analoge Kommunikation nicht vernachlässigen“, so Franz Knieps.

Wesentliche Erkenntnisse der Studie finden Sie im Booklet unter folgendem Link:

<https://www.bkk-dachverband.de/innovation/digitale-transformation/allein-im-datendschungel>

Der BKK Dachverband ist die politische Interessenvertretung von 68 Betriebskrankenkassen und vier Landesverbänden mit neun Millionen Versicherten.